

INGER Verlagsgesellschaft mbH, PF 12 20, 49002 Osnabrück / PVST, Deutsche Post AG, „Entgelt bezahlt“, ZKZ 57232
AUSGABE 4 2019 | Juli 2019 - 19. Jahrgang | ZKZ 57232 / ISSN: 2190-2151

MAGAZIN FÜR DIE KAFFEEBRANCHE

COFFEE BUSINESS

REPORTAGE

*Das Hamburger Drilling vereint Café, Destille
und Bar unter einem Dach. Ab Seite 22*

INTERVIEW

*mit dem Barista Yuri Marschall,
dem Deutschen Latte-Art-Meister 2019.
Ab Seite 18*

FILTERKAFFEE

*Die Dos und Don'ts bei der
Herstellung des beliebten
Heißgetränks. Ab Seite 30*

Wasser-
qualität:

*Wie weich oder
hart darf es sein?
Ab Seite 36*

GOGREEN

Klimaneutraler Versand
mit der Deutschen Post



WISSEN, WAS ZÄHLT
Geprüfte Aufträge
Werte Basis für den Werbemarkt

JE SCHNELLER, DESTO BESSER

Geduld ist eine Tugend. Wenn die Warteschlange immer länger wird, sind hingegen auch andere Eigenschaften gefragt. Wohl dem, der dann den Überblick behält! | Ludger Schlautmänn

Bielefeld. 09:30Uhr. Rushhour in der Coffee-Bar. Maren ist allein am Counter. „Einen Cappuccino to go bitte“, sagt ein Gast. „Klar doch“, erwidert Maren und nennt den zu zahlenden Betrag von 2,70 Euro. Der Kunde holt seine Geldbörse heraus und sucht Kleingeld zusammen. Gefühlt vergehen Minuten, während Maren geduldig auf darauf wartet. Die anderen Kunden trappeln nervös hin und her. Sie wollen schnellstmöglich ihre Bestellung abgeben. Von der Nervosität angesteckt fällt dem Kunden etwas Kleingeld auf den Boden. Er bückt sich danach, andere helfen ihm beim Aufsammeln. Geduldig wartet Maren an der Kasse. Als der Kunde nun doch mit einem Zehn-Euro-Schein bezahlt, verdrehen andere die Augen. Schließlich gibt Maren das Wechselgeld heraus und fragt den Gast nach seiner Bonuskarte. „Oh, ich weiß nicht, ich komme nicht so häufig nach Bielefeld“, erwidert er, was Maren veranlasst, auf die Vorteile hinzuweisen. Die ersten Kunden, die bis eben gewartet haben, verlassen genervt den Store. Nachdem weitere Fragen am Counter geklärt sind, beginnt Maren die Milch aufzuschäumen. Danach füllt sie den Espresso in den Siebträger. Ähnliche Situationen folgen. Teilweise benötigt Maren vier bis fünf Minuten, um einen Kunden zu bedienen. Im Durchschnitt ist sie nach ein bis maximal zwei Minuten fertig.

Wie es besser geht. Warum diese ausführliche Beschreibung? Ich möchte Ihnen verdeutlichen, dass Maren ein Training für schnelles und effizientes Arbeiten gut gebrauchen könnte. Nachdem der Kunde weiß, was er bezahlen soll, sollte sie zum Beispiel bereits den Espresso in den Siebträger füllen oder – in einem anderen Fall – einen warm zu machenden Bagel schon mal auf den Kontaktgrill legen. Anschließend kann sie dann in

Ruhe das Geld entgegen nehmen und weitere Fragen stellen. Grundsätzlich sind Kunden einer Coffee-Bar zwar bereit zu warten, allerdings sollten sie dann auch erkennen können, dass der Barista beispielsweise allein ist und sich bemüht die jeweilige Order abzuwickeln, so die Erkenntnisse der GA-Trendagentur. Kein Verständnis haben Konsumenten, wenn Order- und Zubereitungsprozesse unnötig in die Länge gezogen werden.

Unsere Tipps. Verzichten Sie bei Warteschlangen darauf, viele Fragen zu stellen, und arbeiten Sie zunächst die Order ab. Trainieren Sie Ihre Mitarbeiter darin, sich die Gewohnheiten der Kunden einzuprägen. Fragen sie diese an Beispielen regelmäßig ab. Häufig fällt es Mitarbeitern leichter, wenn sie sich zu einem Kunden-Gesicht einen Spitznamen überlegen oder eine Gedanken-Brücke bauen, wie zum Beispiel der „Cappuccino-Mann mit der auffälligen Brille“ oder die „lächelnde Milchkaffee-Omi“. Um die Arbeitsprozesse schneller zu gestalten, sollten Mitarbeiter darin geschult sein, zur Rushhour beispielsweise ausreichend Milch beim Siebträger zu haben. Der Espresso sollte gemahlen sein, mehrere Milchkännchen für die unterschiedlichen

Milchsorten bereit stehen. Der Kontaktgrill sollte vorgeheizt, die Verpackung griffbereit und die Servicestation mit Zucker und Milch aufgestockt sein. Manchmal ist es auch empfehlenswert, einen Teamabend zu organisieren, bei dem über positive Erfahrungen im Ablauf gesprochen und trainiert wird. Regelmäßigen Treffen signalisieren eine hohe Priorität und die Kunden werden es Ihnen danken. Der Mitarbeiter übrigens auch, wenn er dadurch im Arbeitsablauf Erleichterungen erfährt.

Good Luck!



Foto: Schlautmänn 2018

LUDGER SCHLAUTMÄNN

GA-Trendagentur
Am Übersesch 7
48268 Gimble
Tel.: 0257 – 503 1332
www.ga-trendagentur.com
ga-trendagentur@t-online.de